



Qualidade em Serviços: Um Estudo Bibliométrico Sobre a Escala SERVQUAL na Base Scopus

Sandra Regina Isoton Terribile, Mayara Pires Zanotto, Ademar Galelli

RESUMO

A qualidade nos serviços representa um diferencial, dada a subjetividade que o ramo de serviços representa. Este artigo tem como objetivo apresentar e identificar o perfil das publicações em periódicos internacionais sobre o assunto de qualidade em serviços com o enfoque da metodologia SERVQUAL, destacando-se a evolução temporal das publicações, seus principais autores, os principais periódicos, os artigos mais citados. A metodologia empregada foi um estudo bibliométrico, e a pesquisa foi realizada na base de dados Scopus. Os resultados mostram que embora seja um instrumento já consagrado, ainda é amplamente trabalhado e as publicações semanais são tanto mais antigas quanto mais recentes, fixando o valor do instrumento.

Palavras-chave: SERVQUAL; Qualidade em Serviços; Estudo Bibliométrico.

1 INTRODUÇÃO

A globalização desencadeou a competição que, por sua vez, estimulou a inovação. Criatividade, qualidade e serviços tornaram-se importantes para as empresas que desejam manter-se na vanguarda e na liderança daquilo que propõem a disponibilizar para o mercado mundial, que está hoje ao alcance de todos.

A qualidade quando integrada e mantida dentro das organizações, passa ser um diferencial, não só desenvolvida para os produtos, mas ligada aos serviços, sendo uma vantagem competitiva para aqueles que querem manter-se no mercado. A gestão da qualidade é uma aliada estratégica dentro da organização e a qualidade nos serviços é a demonstração da preocupação da organização com seus clientes, que almejam a excelência no setor.

Nesse cenário, o artigo em questão busca responder aos seguintes questionamentos: Qual perfil das publicações em periódicos internacionais sobre o tema qualidade e desempenho em serviços na análise da escala SERVQUAL, levando-se em consideração as publicações, os principais autores, os principais periódicos, artigos mais citados?

Para início deste estudo científico, buscou-se realizar uma revisão bibliográfica verificando as publicações existentes na literatura. Este estudo tem como objetivo realizar um levantamento da produção bibliográfica acerca da gestão da qualidade em serviços no que tange a mensuração de serviços com utilização das metodologias SERVQUAL. Para realizar o levantamento bibliográfico de forma mais objetiva esse estudo utiliza-se da bibliometria, conceituada como estudos que tentam quantificar os processos de comunicação escrita.

O artigo está dividido em tópicos, iniciando pela fundamentação teórica sobre qualidade em serviços, qualidade e o instrumento SERVQUAL. Posteriormente são descritos os procedimentos metodológicos adotados. Em seguida, são apresentados os resultados da análise bibliométrica. Por fim, apresenta-se a discussão acerca dos resultados obtidos e possíveis direcionamentos para futuros trabalhos.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Para entendimento do tema, faz-se necessário a definição de alguns conceitos relevantes.



2.1 QUALIDADE EM SERVIÇOS

Vivemos em uma sociedade que durante muito tempo a qualidade ficou associada a bens e produtos manufaturados, porém nas últimas décadas, com o avanço do setor e serviços, tem-se desenvolvido um maior interesse de obras técnicas com o tema da qualidade na área de serviços. Deming (1998) conceitua qualidade como a uniformidade e dependência que uma empresa ou serviço possui que seja de baixo custo e adequada ao mercado. Para o cliente qualidade é qualquer coisa que o mesmo necessita ou deseja e preencha suas necessidades.

Como nos relatam Fitzsimmons e Fitzsimmons (2005), os serviços são o centro da economia de grande parte das cidades. Teboul (2008), define que o setor de serviços está presente em todos os graus, em maior ou menor grau. Outro aspecto destacado pelo autor é que quanto maior for a participação no que tange a serviço, maior será a chance de haver uma relação entre o cliente e a empresa, ao ampliar o mix de marketing, a empresa amplia também o mix de serviços. Isso implica na existência de uma parceria entre os colaboradores e as empresas e ambos desempenham papéis simétricos.

Serviço é sinônimo de servidão e traz a nossa mente, pessoas trabalhando e servindo. Nesses últimos 50 anos, o setor teve um crescimento significativo, como por exemplo nas áreas da saúde, educação, serviços profissionais, entre outros. Na visão de Crosby (1992) a qualidade é definida como concordância com os requisitos. Para o autor ou há conformidade (qualidade) ou há não-conformidade (não-qualidade). Usando essa abordagem, Crosby desenvolveu em 1961, o conceito de “defeito zero”, demonstrando que as pessoas da organização são capazes de desenvolver um trabalho de maneira certa, na primeira e em todas as vezes.

Como nos relata Campos (1999), a qualidade deixa de ser uma vantagem competitiva para uma das formas encontradas de sobrevivência das empresas. Lobos (1993, p.38) afirma que “Qualidade é a condição de perfeição ou se preferir, do exato atendimento das expectativas do cliente. Pode ser atribuída a qualquer coisa ou ação, integrante ou resultante de um processo. O autor conceitua a qualidade em serviços, como sendo uma abordagem organizacional abrangente que a faz tal como percebida pelos direitos, a principal força dos negócios da organização”.

2.2 QUALIDADE

Segundo Deming (1990), a qualidade começa com a visão dos dirigentes de uma organização, para que sejam atingidos os clientes internos e externos, no momento atual e futuro. Assim como qualidade pode ser a forma de agregar valor, sustentar conceitos e desenvolver formas criativas em todo o processo humano dentro da organização. Deming (1990) relata que o homem é a peça-chave, visto que sem a sua competência e sabedoria, nada acontecerá, pois isolado seu trabalho torna-se inútil, para que aconteça constância nos esforços, a realização do trabalho deve ser em equipe.

Aos olhos dos clientes, quanto melhores as características do produto, mais alta a qualidade (JURAN, 1997). Juran (1989) conceitua que a qualidade é uma revolução contínua. Para que a mesma tenha êxito é preciso que seja encarada como um processo bem desenvolvido e gerenciado. Esse gerenciamento da qualidade apresenta três processos básicos como Trilogia Juran: planejamento da qualidade, controle da qualidade e melhoramento da qualidade.

Conforme afirma Feigenbaum (1994), a competitividade na qualidade tornou-se global. Na década de 1980, concentrou-se na área do Pacífico, primeiramente nos Estados Unidos e Japão, com os assim ditos Quatro Tigres Asiáticos: Coréia do Sul, Taiwan, Hong Kong e Cingapura. Atualmente, cada uma das principais nações Européias atua de acordo com as exigências na qualidade, decorrentes da integração da Europa. Isso está sendo detectado em países da América do Sul, nos quais a ênfase na qualidade total está cada vez mais forte.



Conforme o autor, a estratégia, tanto para obter parte da lucratividade quanto parte do mercado está na qualidade, pois tornou-se o ponto de apoio mais poderoso, para obter a satisfação total dos consumidores, liderança em recursos humanos e menores custos.

A busca pela qualidade não pode ser apenas um objetivo da organização, mas o tema mais importante para administrar com eficácia e eficiência. Isto significa o envolvimento de todas as pessoas envolvidas na organização e no processo produtivo. A qualidade acima de tudo deve representar a cultura, com adoção de novos valores básicos, assim colocando a empresa num estágio de plena qualidade.

2.3 INSTRUMENTO SERVQUAL

A Escala Servqual, é o nome do instrumento de mensuração da Qualidade percebida criada por três pesquisadores norte-americanos de marketing, Parasuraman, Zeithaml e Berry em 1988. Essa escala resultou da continuidade que deram à sua pesquisa acerca dos cinco tipos de *gaps* que afetam o nível de qualidade em serviços entregues ao consumidor:

- a) trata da discrepância entre as expectativas do consumidor e a percepção das expectativas por parte dos gerentes;
- b) há lacuna existente entre a percepção dos gerentes sobre as expectativas dos usuários e os padrões da qualidade da empresa;
- c) entre as normas de qualidade e o serviço efetivamente entregue;
- d) serviço prometido e o serviço prestado;
- e) qualidade percebida pelo serviço.

3 METODOLOGIA DE PESQUISA

O estudo teve como escopo o levantamento bibliométrico de publicações internacionais no que tange a qualidade em serviços sob a perspectiva do instrumento SERVQUAL, com intuito de se obter um panorama da qualidade de serviços em relação às metodologias no âmbito mundial.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Esta pesquisa se caracteriza como bibliométrica, com caráter exploratório e descritivo. Conforme Collis e Hussey (2005), a pesquisa exploratória e descritiva é aquela que descreve os comportamentos dos fenômenos e estabelece relações entre as variáveis. O procedimento que norteia o estudo se caracteriza como bibliométrico, que segundo Vanti (2002), é um procedimento que quantifica a ciência, o qual emprega a aplicação estatística nas fontes de informação, através da aplicação de modelos matemáticos e estatísticos para analisar a comunicação escrita de uma determinada área.

A técnica bibliométrica começou a ser utilizada no início do século XX, sendo que no início era focalizada em medir livros, ou seja, sua utilidade era quantificar exemplares e edições, número de palavras existentes nos livros, informações relacionadas à indústria dos livros, bem como o espaço que os livros ocupavam nas prateleiras. Progressivamente foi revertendo para o estudo de produção bibliográfica, referindo-se a artigos de periódicos e outros tipos de documentos, para depois ocupar-se da produtividade de autores e estudo de citações (ARAÚJO, 2006).

Conforme declara Wormell (1998), para obtenção de maior precisão os resultados esperados através do estudo bibliométrico, são necessários o conhecimento dos critérios que se caracteriza melhor com a pesquisa realizada. Assim, encontram-se na literatura, três leis bibliométricas, a de maior utilização chamando-se Lei de Lotka, o qual está alusiva à



produtividade científica, relacionada à dispersão da produção científica, recebe o nome de Lei de Bradford, e a Lei de Zipf, refere-se à ocorrência de palavras no texto. O presente trabalho utiliza-se da Lei de Zipf, o qual é também conhecida como Lei do Menor Esforço, onde reflete a medição da frequência do aparecimento das palavras em diversos artigos (VANTI, 2002).

Através de indicadores bibliométricos é possível investigar peculiaridades pertencentes ao crescimento cronológico da produção científica, como exemplo, viés de pesquisas e autorias no qual identifica o passado e orientações futuras como publicações de assuntos para maior destaque ou relevância em assuntos a serem considerados (SENGUPTA, 1992; BUFREM; PRATES, 2005). Através de acompanhamentos e análises de apontamentos advindos da bibliometria, os objetivos da pesquisa são respondidos, conforme afirma Vanti (2002). Hayashi et al. (2007) salientam que a potencialização de acertos nas tomadas de decisões decorrem da combinação dos dados quantitativos se forem associados com a análise qualitativa, havendo a consumação das abordagens de investigação.

3.2 PROCEDIMENTO DE COLETA E ANÁLISE DOS DADOS

A busca foi realizada na base de dados científicas (*Scopus*). Optou-se pela pesquisa na base *Scopus* devido a uma resposta mais robusta para a pesquisa realizada. Foi obtido um total de 25 artigos. Para compilação e análise dos dados, a pesquisa foi realizada em Agosto de 2016.

Foram acessados, até o momento, 57 artigos, para que se pudesse trabalhar com 25 deles. Isso porque, na base Scopus estão indexados diversos trabalhos em *journals* aos quais os pesquisadores não possuem acesso. Ainda, um dos artigos não era artigo. Como operador booleano de pesquisa, utilizou-se o termo “SERVQUAL”, onde a busca retornou 757 artigos. Foram utilizados os filtros “somente artigo”, com o termo presente em “título, resumo e palavras-chave”, e somente nas “ciências sociais”. A pesquisa bibliométrica foi realizada por 01 pesquisador.

Em termos metodológicos, o presente artigo se propõe a realizar cinco categorias de análise, a partir dos dados coletados: (i) identificar os principais artigos publicados na base; (ii) estabelecer uma evolução temporal dos principais artigos publicados no período; (iii) identificar os países e instituições que tiveram mais publicações no período, bem como a cooperação entre ambos; (iv) principais *journals* que publicaram sobre o assunto e; (v) principais palavras-chave que nortearam os estudos.

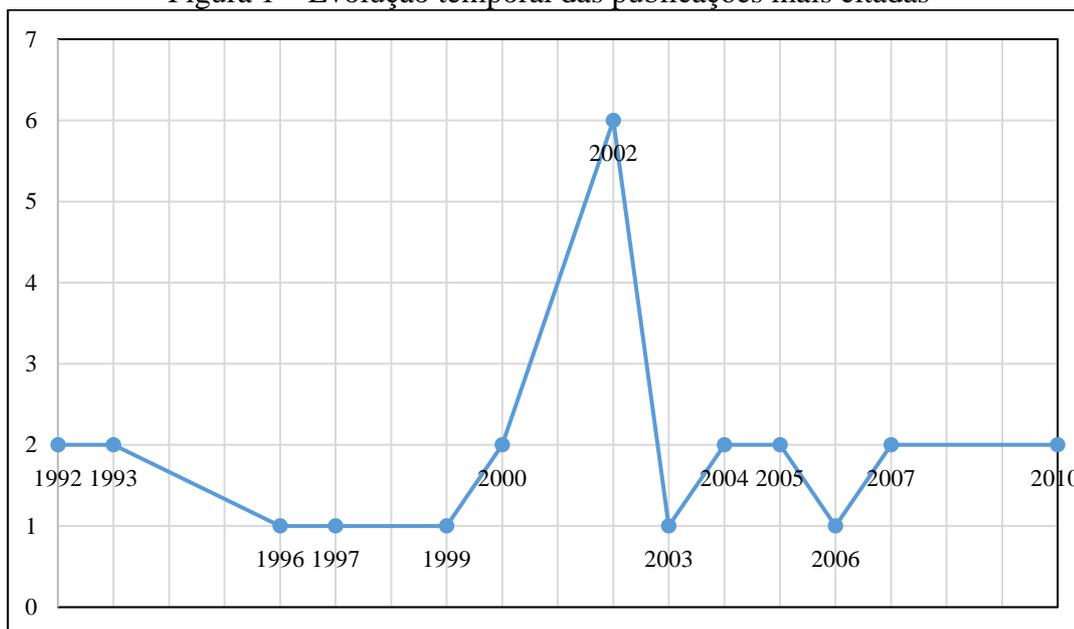
A seguir, serão apresentados e discutidos os resultados obtidos.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Ao verificar os aspectos que tangem a produção científica, se utilizando da escala Servqual, é possível verificar entre os 25 artigos analisados, que o ano de 2002 foi o que teve um maior número de publicações (seis) dentre os artigos mais citados na Scopus. As publicações datam de 1992 a 2010, em uma média de uma a duas publicações por ano listado. A Figura 1 ilustra a evolução temporal dos artigos.



Figura 1 – Evolução temporal das publicações mais citadas



Fonte: Elaborado pelos autores (2016).

Referente ao eixo temporal, o artigo com maior número de citações é do ano de 1992 (749 citações pela Scopus), contudo, o segundo artigo mais citado (de acesso aberto) é do ano de 2002 (522 citações). Isso permite inferir que embora a escala já seja consolidada e bem aceita desde 1992, no campo empírico e científico, a temática continua evoluindo e sendo trabalhada, conforme é possível visualizar na Tabela 1, onde estão dispostas as classificações da Scopus, por número de citações, o título do artigo e a quantidade de citações até a data (25 de agosto de 2016).

Tabela 1 – Relação de artigos, anos e quantidade de citações

N	Título	Ano	Citações
1	An empirical assessment of the servqual scale	1992	749
3	Antecedents of B2C channel satisfaction and preference: Validating e-commerce metrics	2002	522
4	Improving the measurement of service quality	1993	438
5	Adapting Sevqual scale to hospital services: na empirical investigation	1992	364
6	Performance-only measurement of service quality: a replication an extension	2002	317
9	More on Improving Service Quality Measurement	1993	229
12	Pragmatic Perspective on the measurement of information systems service quality	1997	199
14	B2C e-commerce web site quality: na empirical examination	2005	179
15	The Role of personalization in Service encounters	1996	178
16	Customer Response to Intangible and tangible service factors	1999	177
17	It-based services na service quality in consumer banking	2002	146
19	An assessment of customers' e-service quality perception, satisfaction na intention	2010	102
23	Measuring service quality in the hotel industry: A study in a business hotel in Turkey	2006	122
26	Measuring tourist satisfaction with Kenya's wildlife sefari: a case study of tsano west national park	2002	119
30	Passenger expectations and airline services: a Hong Kong based study	2002	110
31	Towards na Understanding of hotel service quality in hotels	2007	109
33	A service quality and sucess model for the information service industry	2004	104
34	A Dematel Method in identifying Key sucess factors of hospital service quality	2010	103
41	Ecoserv Ecotourist's Quality Expectations	2003	89



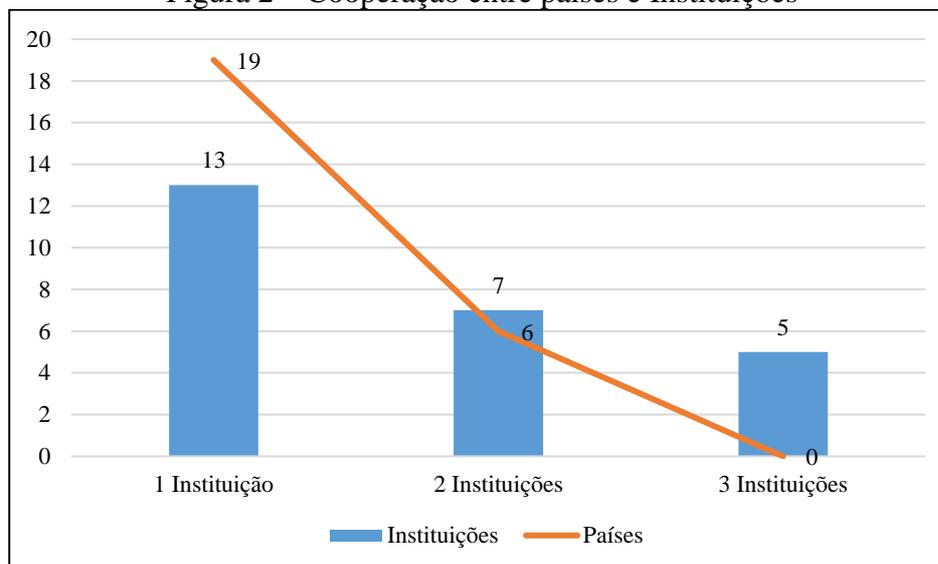
(conclusão)

N	Título	Ano	Citações
42	The measurement of service quality in the Tour Operating Sector: A Methodological comparison	2004	88
49	Reliability and validity of Servqual Scores used to evaluate perceptions of Library services quality	2000	73
51	Expectations and perceptions in airline services: analysis using weigted SERVQUAL SCORES	2007	73
54	Assessment of the Three-Column Format SERVQUAL: An Experimental Approach	2000	70
56	Customer service quality in the Greek Cypriot banking industry	2005	66
57	Measuring the performance of IT services: An assessment of SERVQUAL	2002	65

Fonte: Elaborado pelos autores (2016).

Para compreender como o tema se consolidou no campo de Serviços e Qualidade, um dos aspectos que esta revisão bibliométrica contemplou foi à análise da cooperação entre instituições e países. Com isso, foi possível observar que, dos 25 trabalhos, 13 haviam sido desenvolvidos por autores de uma mesma instituição, e 19 por autores de um mesmo país. Quando a produção envolvia duas instituições, foram encontrados 7 trabalhos, dos quais, 6 envolviam ainda, a cooperação entre países diferentes. Foram encontrados 5 trabalhos que envolviam 3 instituições e nenhum que envolvesse mais de dois países. A Figura 2 demonstra o achado, visualmente.

Figura 2 – Cooperação entre países e Instituições

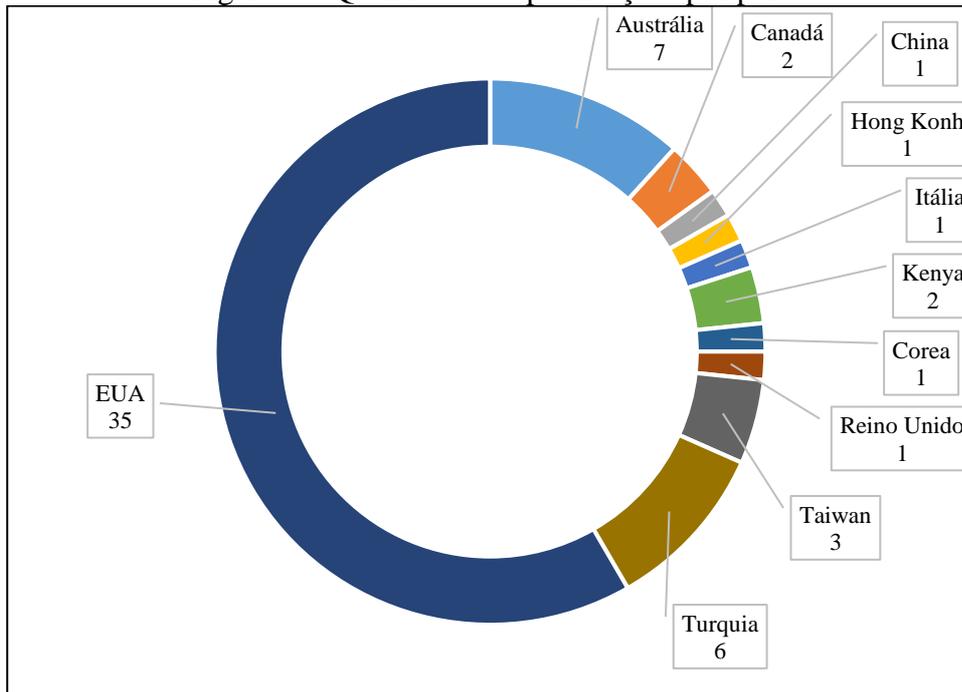


Fonte: Elaborado pelos autores (2016).

Um dos aspectos avaliados diz respeito à quantidade de produção por país. Ao ser consideradas as publicações (25) e a quantidade de autores envolvidos neste montante (60 autores), tem-se maior número de publicações originadas nos Estados Unidos. O país que mais produziu, em sequência, foi a Austrália (7), seguida pela Turquia (6). A Figura 3 demonstra as publicações mapeadas.



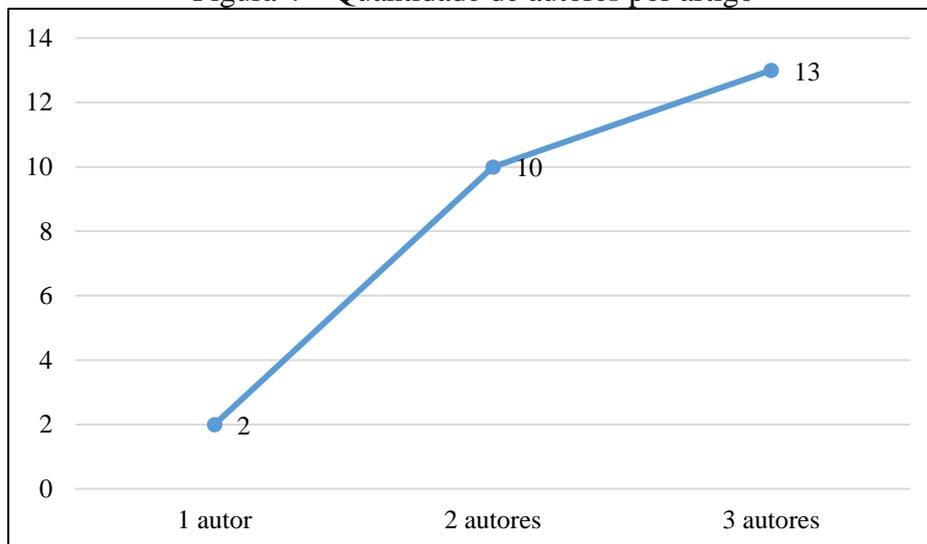
Figura 3 – Quantidade de publicações por país



Fonte: Elaborado pelos autores (2016).

Outro critério observado corresponde à quantidade de autores por artigo. No Brasil, este vem sendo um dos critérios adotados pelas revistas de maior classificação como critério de aceite dos artigos. É possível observar que a maioria dos trabalhos foi escrita por 3 autores (13), seguida por trabalhos com 2 autores (10). A Figura 4 demonstra o exposto.

Figura 4 – Quantidade de autores por artigo



Fonte: Elaborado pelos autores (2016).

Foram quantificados as instituições de ensino que mais tiveram publicados artigos sobre “SERVQUAL”, onde foi possível identificar, que na Scopus, não há nenhuma instituição que se destaque, significativamente, em relação aos demais. Contudo, a Texas A&M University foi a que mais teve trabalhos publicados (5). O Quadro 2 apresenta as instituições mapeadas.



Quadro 1 – Publicação por instituição

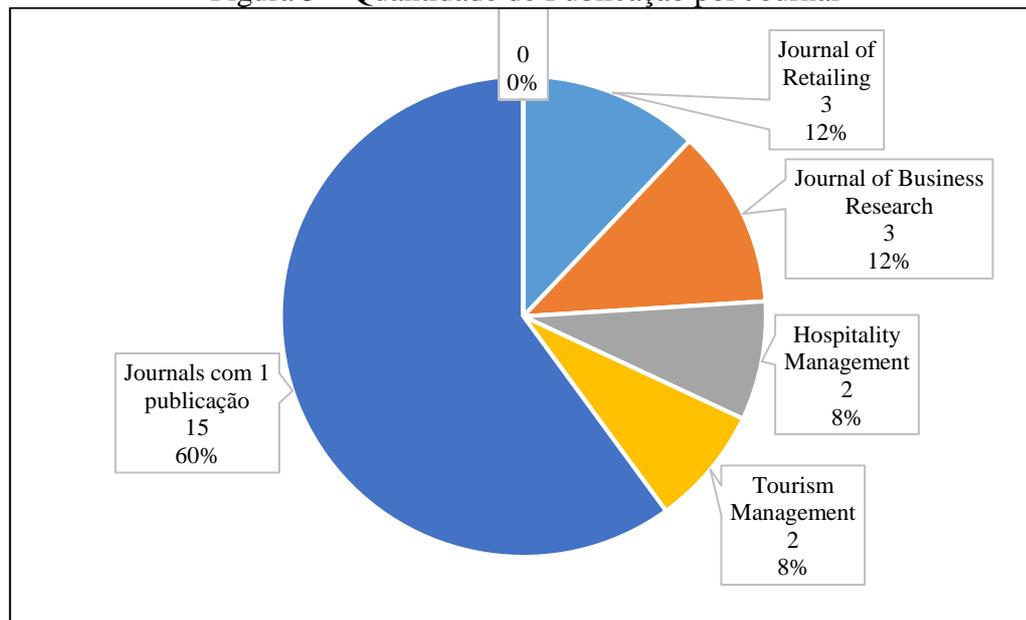
Instituição dos Autores	Trabalhos publicados
Texas A&M University	5
Eastern Mediterranean University	3
Florida State University	3
University of Texas	3
University of Wisconsin	3
Asia University	2
Curtin University Of Technology	2
The University of New South Wales	2
University of Mississippi	2
University of North Texas	2
University of Surrey	2
US Army Engineer Research and Development Center	2
Arkansas State University	1
Baskent University School of Engineering	1
Christopher Newport University	1
Cleveland State University	1
Düzce Üniversitesi	1
Edith Cowan University	1
Educational Trust	1
Griffith University	1
Howard University	1
Kisii University	1
Macquarie University	1
Memphis State University	1
Moi University	1
National Changhua University of Education	1
Northern Kentucky University	1
Rowan University	1
Salisbury State University	1
The College of William and Mary	1
University of Calgary	1
University of Malta	1
University of New Hampshire	1
University of Notre Dame	1
University of South Carolina	1
Zhengzhou University	1

Fonte: Elaborado pelos autores (2016).

Relativo aos periódicos que tiveram maior número de publicações, destacam-se o *Journal of Retailing* e o *Journal of Business Research*, ambos com 3 publicações identificadas. A maior soma refere-se aos *Journals* que apresentaram somente uma publicação, somando 60% do total. A Figura 5 demonstra os achados.



Figura 5 – Quantidade de Publicação por Journal



Fonte: Elaborado pelos autores (2016).

Foram elencadas as palavras-chave de cada artigo, onde foi possível perceber que as palavras que apareciam com maior frequência foram *Servqual* e *Service Quality*, com 7 incidências cada. Dentre as que se repetiam, estavam *Information*, com 3 repetições e *Eletronic Commerce*, com 2 repetições. As demais palavras identificadas não se repetiam, e diversos artigos, sobretudo os mais antigos, não apresentavam palavras-chave. A Figura 6 demonstra os achados por meio de uma nuvem de palavras.

Figura 6 – Nuvem de palavras dos artigos mapeados



Fonte: Elaborado pelos autores (2016).

Com base nos achados, o capítulo seguinte aborda as considerações finais.



5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Mensurar a qualidade em serviços não é uma tarefa fácil, contudo, representa uma necessidade. A escala Servqual vem auxiliando os tomadores de decisão desde 1988, e vem sendo amplamente utilizada em diversos países. Este mapeamento bibliométrico se dispôs a mapear a produção científica internacional, contida na base de dados Scopus, onde foram contatados 757 artigos até o mês de agosto de 2016. Os artigos foram elencados por número de citação, e foram analisados os 25 artigos mais citados que eram *open access*.

O artigo mais citado é do ano de 1992 e é intitulado “An empirical assessment of the servqual scale”, dos autores Emin Babakus e Gregory W. Boller, a maior parte dos artigos é proveniente de apenas uma instituição (treze), e por autores de um mesmo país (dezenove), onde identificou se como nacionalidade predominante dos autores os Estados Unidos (35 autores), e trabalhos que tenham sido escritos por 3 autores são a maioria (13 trabalhos). A universidade com maior número de trabalhos foi a Texas A&M University, com cinco trabalhos. Relativo aos periódicos que tiveram maior número de publicações, destacam-se o Journal of Retailing e o Journal of Business Research, ambos com 3 publicações identificadas. Dentre as palavras chave, o termo “servqual” foi o que apareceu na maioria dos artigos (7).

Este estudo favorece especialmente à academia, visto que representa uma quantificação da produção científico, fornecendo direcionamento aos autores seminais do tema. Como implicações gerenciais, pode se citar um direcionamento com relação ao tipo de escala mais adequada ao uso. Para estudos futuros, sugere-se analisar uma quantidade maior de artigos, e ampliar a busca a outras bases.

REFERÊNCIAS

- ARAÚJO, C. A. Bibliometria: evolução histórica e questões atuais. **Em Questão**, v. 12, n. 1, 2006.
- BUFREM, L.; PRATES, Y. O saber científico registrado e as práticas de mensuração da informação. **Ciência da Informação**, v. 34, n. 2, p. 9-25, 2005.
- CAMPOS, V. F. **TQC: Controle da Qualidade Total** (no estilo japonês). Belo Horizonte: UFMG – Editora de Desenvolvimento Gerencial, 1999.
- COLLIS, J.; HUSSEY, R. **Pesquisa em administração**: um guia para alunos de graduação e pós-graduação. 2.ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.
- CROSBY, P. B. **Qualidade é Investimento**. Rio de Janeiro. José Olimpio Editora, 1992.
- DEMING, W. E. **Os 14 pontos da Qualidade**. Rio de Janeiro. Publicações Diversas, 1998.
- DEMING, W. E. **Qualidade: a revolução da administração**. Rio de Janeiro: Saraiva, 1990.
- FEIGENBAUM, A. V. **Controle da qualidade total**, v. 4. São Paulo: Makron Books, 1994.
- FITZSIMMONS, J. A. **Administração de Serviços**: operações, estratégia e tecnologia da informação. Porto Alegre: Bookman, 2005.
- ISHIKAWA, K. **Controle de Qualidade Total A Maneira Japonesa**. São Paulo: Editora Campus.
- JURAN, J. M. **A Qualidade desde o Projeto**. São Paulo: Pioneira, 1997.



JURAN, J. M. **Juran na liderança pela qualidade**: um guia para executivos. São Paulo: Pioneira, 1989.

LOBOS, J. **Encantando o Cliente Externo e Interno**. São Paulo, 1993.

SENGUPTA, I. N. Bibliometrics, informetrics, scientometrics and librametrics: an overview. **Libri**, v. 42, n. 2, p. 99-135, 1992.

TEBOUL, J. **Serviços em cena**: o diferencial que agrega valor ao seu negócio. Brasília: IEL-NC, 2008.

VANTI, N. A. P. Da bibliometria à webometria: uma exploração conceitual dos mecanismos utilizados para medir o registro da informação e a difusão do conhecimento. **Ciência da informação**, v. 31, n. 2, p. 152-162, 2002.

WORMELL, I. Informetria: explorando bases de dados como instrumentos de análise. **Ciência da Informação**, v. 27, n. 2, p. 210-216, 1998.

ANEXO A – MODELO DE ESCALA SERVQUAL

TANGIBILIDADE
Os representantes que lidam com os clientes estão sempre bem vestidos de forma profissional.
Os representantes fornecem material de comunicação (folhetos, estudos) adequados (claros e objetivos).
Os representantes possuem material de comunicação visual atraente.
Os representantes têm postura e aparência profissional.
CONFIABILIDADE
Os representantes fornecem os serviços dentro do prazo prometido.
Os representantes possuem manutenção do cadastro de clientes com informações precisas e atualizadas.
Os representantes fornecem os serviços como prometido.
Os representantes prestam serviços corretos logo da primeira vez.
PRESTEZA
Os representantes focam nos interesses principais dos clientes.
Os representantes prestam pronto atendimento aos clientes.
Os representantes têm boa vontade em atender os clientes.
Os representantes possuem habilidades e facilidades para resolver os problemas dos clientes.
SEGURANÇA
Os representantes são sempre corteses.
Os representantes fazem os clientes sentirem-se seguros em relação à prestação do serviço.
Os representantes inspiram confiança aos clientes.
Os representantes tem conhecimentos necessários para responder aos clientes.
EMPATIA
Os representantes entendem suas necessidades.
Os representantes focam nos interesses principais dos clientes.
Os representantes fornecem atenção individualizada aos clientes.